

# REGLAMENTO DEL GRUPO BNP en ESPAÑA<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> excepto Nickel y Personal Finance



## Índice

<b>1. OBJETO DEL PRESENTE REGLAMENTO</b> .....	<b>3</b>
<b>2. ÁMBITO DE APLICACIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>3. REQUISITOS Y DEBERES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE:</b> .....	<b>4</b>
3.1 DEBER DE ATENDER Y RESOLVER LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.....	4
3.2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES .....	5
3.3 DESIGNACIÓN DEL TITULAR DEL SAC.....	6
3.4 COORDINACIÓN CON LOS RESTANTES SERVICIOS COMERCIALES U OPERATIVOS .....	6
3.5 DEBERES DE INFORMACIÓN .....	7
<b>4. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES</b> .....	<b>8</b>
4.1 FORMA, CONTENIDO, LUGAR Y PLAZO DE LA PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES .....	8
4.1.1 PLAZO DE PRESENTACIÓN.....	9
4.2 ADMISIÓN A TRÁMITE. ....	9
4.3 TRAMITACIÓN Y PLAZOS. ....	10
4.4 ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO.....	11
4.5 FINALIZACIÓN.....	11
<b>5. INFORME ANUAL: CONTENIDO</b> .....	<b>12</b>
<b>6. VERIFICACIÓN POR EL BANCO DE ESPAÑA</b> .....	<b>12</b>



## **1. Objeto del presente Reglamento**

El presente Reglamento tiene por objeto regular los requisitos y procedimientos de funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente (en adelante, "SAC") de BNP Paribas S.A, Sucursal en España y de aquellas entidades del Grupo adheridas, descritas en el Anexo 1 del presente documento, que tienen la obligación de contar con este servicio de conformidad con la normativa vigente (en adelante, "Grupo BNPP"), en especial de acuerdo con lo establecido en la Orden del Ministerio de Economía ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las entidades financieras.

El presente Reglamento contempla asimismo las previsiones de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

El presente Reglamento se actualizará siempre que se publique nueva normativa sobre el Servicio de Atención al Cliente o para incorporar indicaciones de la autoridad competente.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 8 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente, corresponderá al Banco de España verificar que el presente Reglamento y sus sucesivas modificaciones contienen la regulación necesaria y se ajustan a lo dispuesto en la normativa aplicable.

## **2. Ámbito de Aplicación**

Las disposiciones de este Reglamento se aplicarán a la tramitación de las quejas y/o reclamaciones recibidas en cualquiera de las entidades adheridas al Reglamento cuando sean presentadas ante el SAC o, cuándo no habiéndolo sido, no sean resueltas a favor del usuario de servicios financieros prestados por la entidad, y sean por tanto trasladadas al citado SAC.

Las obligaciones recogidas en este Reglamento estarán por tanto referidas a las quejas y reclamaciones presentadas por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por las entidades adheridas al Reglamento, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya se deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

Quedarán fuera del ámbito de este Reglamento, y, por tanto, excluidas de la competencia del SAC:

- a) Las relaciones laborales de las Entidades con sus empleados, sin perjuicio del derecho de éstos a presentar reclamaciones o quejas que deriven de las operaciones bancarias que realicen con las Entidades a las que se aplica este Reglamento.



- b) Las relaciones de las Entidades con sus accionistas y proveedores (en lo concerniente exclusivamente a dicha relación, pero sin excluir a dichos colectivos en el caso de prestación de servicios financieros a los mismos, en cuyo caso sí entrarían dentro del ámbito de aplicación del presente Reglamento).
- c) Las cuestiones que se refieran a las decisiones relativas a conceder o no un crédito o a efectuar o no determinados contratos, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como sus pactos o condiciones (esta exclusión no afectará a las cuestiones formuladas por negligencia o dilación en la toma de decisiones por parte de las entidades).
- d) Las que se refieran a cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía judicial o arbitral o por el Servicio de Reclamaciones de la Entidad Supervisora correspondiente, o que notoriamente tengan por objeto impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho de las Entidades frente a sus clientes.
- e) Las que se planteen por clientes de las Entidades que tengan la condición de no residentes en España, salvo que se refieran a sus relaciones con oficinas situadas en España y para operaciones en este país.
- f) Las que se refieran a hechos u operaciones realizadas en plazo superior al expresamente manifestado en el punto e) del apartado 4.2 del presente Reglamento, pero siempre respetando el plazo mínimo de dos (2) años desde que el reclamante tuvo conocimiento de ellos. El plazo de admisión se especifica en el apartado 4.1.1

### 3. Requisitos y Deberes del Servicio de Atención al Cliente:

#### 3.1 *Deber de atender y resolver las quejas y reclamaciones.*

Las entidades sometidas al Reglamento estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes/usuarios de servicios financieros les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. El Grupo BNPP adoptará las medidas oportunas para garantizar que la transmisión de la información requerida por el SAC al resto de áreas y departamentos de la organización sujetos a este Reglamento se realice con rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

En este sentido, se entenderá por **quejas** las presentadas por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de la entidad financiera contra la que se formula la queja.

Se entenderá por **reclamaciones** las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la entidad financiera reclamada que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por la entidad reclamada, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

La resolución de dichas quejas/reclamaciones se articulará básicamente:

- a) A través del SAC cuando vengan expresamente dirigidas al mismo.
- b) Según los procedimientos al efecto en vigor de cada entidad, cuando dichas quejas o reclamaciones no vengan dirigidas expresamente al SAC, y cuando el departamento u oficina receptora de dicha queja o reclamación considere que la misma no puede ser resuelta en el ámbito de su actividad habitual a favor del cliente, deberán ser remitidas al SAC a la mayor brevedad, para su efectiva tramitación, informando al reclamante que dicha instancia es la competente para la resolución de las mismas. En este último caso, se considerará a efectos del cómputo del plazo para la resolución de la queja o reclamación, la fecha de recepción en la Entidad.

### **3.2 Estructura Organizativa para el tratamiento de quejas y reclamaciones**

El SAC de BNP Paribas S.A, Sucursal en España prestará servicio a todas las entidades del Grupo incluidas en el Anexo 1 del presente, de acuerdo con la habilitación del artículo 4 de la Orden ECO/734/2004 de 11/03.

La función del SAC vendrá desarrollada por el Departamento de Cumplimiento Normativo, cuyo Director será el Responsable del SAC, quien, tal como prescribe la legislación en vigor, deberá siempre ser encarnado por una persona de reconocido prestigio y honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones. El Departamento de Cumplimiento Normativo está integrado en BNP Paribas Sucursal en España, pero es una función independiente que presta servicio a todas las entidades del Grupo de BNP Paribas en España. El responsable de Cumplimiento Normativo depende orgánicamente del Director del Territorio.

Asimismo, se garantizará en todo momento que el SAC está dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

Se han adoptado las medidas necesarias para separar el SAC de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, de modo que se garantiza que la toma de decisiones se hace con completa independencia y autonomía, y exenta de conflictos de interés. De hecho, el Titular del SAC como responsable de Cumplimiento Normativo, está dentro de una función independiente.

El SAC deberá atender y resolver las quejas y reclamaciones que se sometan a su consideración, así como promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección del cliente/usuario de servicios financieros y de las buenas prácticas y usos financieros.

Tanto la designación del Titular del SAC como la aprobación del presente Reglamento deberán ser aprobadas por la Dirección General de las entidades a las que este SAC presta servicio.

### **3.3 Designación del Titular del SAC**

La designación del Titular se hará por la Dirección General de las entidades a las que este SAC presta servicio, y será comunicada a los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros, así como a las autoridades supervisoras correspondientes.

El Titular del SAC tendrá un mandato anual, renovable tácitamente cada año.

Serán causas de incompatibilidad y cese cualquier hecho que ponga en duda su honorabilidad e imparcialidad a la hora de ejercer su mandato. Sin ser exhaustiva la relación, se enumeran posibles causas objetivas de incompatibilidad y cese:

- La manifiesta falta de ecuanimidad a la hora de resolver las reclamaciones/quejas.
- El mantenimiento de una actitud perjudicial que afecte la honorabilidad y buena imagen del Grupo.  
Se precisa por parte del titular del SAC, objetividad y no guardar relación con el sentido de las resoluciones de las quejas y reclamaciones por parte del SAC con el objeto de garantizar que tome sus decisiones de manera autónoma y, asimismo, se eviten conflictos de interés.
- La falta de diligencia a la hora de cumplir con lo estipulado en el presente Reglamento, siempre que sea por causa o motivo injustificado.
- Haber sido condenado en sentencia firme por delito doloso.
- Haber sido sancionado disciplinariamente de conformidad con la normativa laboral vigente.
- La existencia de antecedentes penales por delitos de falsedad, societarios, contra la Hacienda Pública, contra los derechos de los trabajadores, insolvencia punible, infidelidad en la custodia de documentos, violación de secretos, blanqueo de capitales, malversación de caudales públicos, revelación de secretos o contra la propiedad.
- La inhabilitación o suspensión, penal o administrativa, para ejercer cargos públicos o de administración o de dirección de entidades financieras.
- Cese por cualquier tipo de incapacidad sobrevenida.
- Cese por propia voluntad del Titular, mediante la dimisión o renuncia al cargo.
- Cese por acuerdo motivado de la dirección general de las sucursales u órgano equivalente fundamentado en causas de cese objetivas y graves.

### **3.4 Coordinación con los restantes servicios comerciales u operativos**

Para asegurar la debida coordinación entre todos los departamentos de las entidades a los cuales presta servicio el SAC se subraya el deber de todos los departamentos y servicios de

dichas entidades de facilitar a dicho órgano competente para las quejas y reclamaciones, cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

En el marco de dicha colaboración, dichos departamentos o servicios comerciales/operativos tendrán la obligación de remitir la información requerida en un plazo máximo de diez (10) días naturales desde la petición cursada por el SAC.

Las relaciones entre el SAC y los restantes departamentos y servicios de las entidades a las cuales presta servicio deberán ser fluidas y respetar en todo momento los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación. Cualquier disfunción en este sentido deberá ser puesta de manifiesto por el Titular del SAC al Director de Territorio, así como a los respectivos responsables del departamento o servicio afectado.

El SAC estará asimismo a disposición de cuantos departamentos del Grupo BNPP precisen su intervención al objeto de definir e implantar las medidas de carácter interno que se estimen necesarias para que la organización pueda aplicar la operativa correcta desde la perspectiva de las buenas prácticas.

### **3.5 Deberes de información**

El presente Reglamento tendrá carácter público. Los clientes/usuarios de servicios financieros prestados por las entidades que soliciten su consulta tendrán derecho a efectuarla en cualquiera de las oficinas de las entidades sujetas al presente Reglamento, así como por medios telemáticos.

Las entidades sometidas al presente Reglamento pondrán a disposición de sus clientes/usuarios de servicios financieros prestados por las entidades, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web (en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos), la información siguiente:

- a) La existencia de un SAC con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de las entidades de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes/usuarios de servicios financieros, en el plazo que se detalla en el apartado 4.3 (Tramitación y Plazos) del presente Reglamento, desde su presentación ante cualquier instancia de la entidad.
- c) La referencia al derecho que asiste al cliente/usuario de servicios financieros prestados por la entidad de acudir al Servicio de Reclamaciones de la institución supervisora que corresponda - con especificación de su dirección postal y electrónica - tanto en el caso de disconformidad con la resolución, como en el caso de ausencia de resolución transcurrido el plazo aplicable establecido en el presente Reglamento. También se aludirá a la necesidad de agotar la vía del SAC para poder formular las quejas o reclamaciones ante dichos Servicios de Reclamaciones.
- d) El presente Reglamento.

- e) Las referencias a la normativa de transparencia y protección del usuario de servicios financieros prestados por la entidad de servicios financieros.

#### **4. Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones**

##### **4.1 Forma, contenido, lugar y plazo de la presentación de las quejas y reclamaciones**

Las quejas y reclamaciones recibidas, que no vayan dirigidas expresamente al SAC, serán resueltas según los procedimientos al efecto en vigor en cada Entidad. Cuando una queja/reclamación no sea resuelta a favor del cliente/usuario de servicios financieros por la propia oficina o servicio objeto de la misma, ésta será remitida al SAC, a la mayor brevedad, y será resuelta de acuerdo a los plazos indicados en el presente Reglamento. En este último caso, se considerará, para el cómputo del plazo de la resolución de la queja o reclamación, la fecha de recepción en la Entidad.

La presentación de las quejas y reclamaciones ante el SAC podrá efectuarse personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos (siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos), en cualquier oficina abierta al público de cualquiera de las entidades sujetas.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) Manifestación del reclamante de que no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales en que se fundamente su queja o reclamación.

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el SAC o en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico o postal habilitada a tal fin, que figura en el Anexo 2.



La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre de firma electrónica.

#### **4.1.1 Plazo de presentación**

El plazo para la presentación de quejas y reclamaciones será de cinco años desde la fecha en que se produjeron los hechos, siempre respetando el mínimo de dos años desde que el reclamante tuvo conocimiento de ellos.

#### **4.2 Admisión a trámite.**

Recibida la queja o reclamación en el Servicio de Atención al Cliente, se procederá, a la apertura del correspondiente expediente. En todo caso se acusará recibo a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación, en el plazo máximo de siete (7) días hábiles, para dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del mencionado plazo de respuesta, consignando como fecha de recepción la fecha de presentación en el SAC o en la Entidad en su defecto.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, el SAC requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez (10) días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite, sin perjuicio de que en el caso de que el reclamante la aportara en un momento posterior, se procedería a la apertura de un nuevo expediente sobre los mismos hechos.

El SAC podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyos conocimientos sean competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio, o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo usuario de servicios financieros en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubieran transcurrido más de cinco (5) años a contar desde la fecha en la que se produjeron los hechos reclamados, pero siempre respetando el plazo mínimo de dos (2) años desde que el reclamante tuvo conocimiento de ellos. El plazo de admisión se especifica en el apartado 4.1.1.

Cuando el SAC tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia deberá abstenerse de tramitar la primera.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez (10) días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada. Esta decisión de inadmisión sería subsanable en el caso de que el reclamante aportara en un momento posterior documentación nueva. Se procedería entonces a la apertura de un nuevo expediente sobre los mismos hechos.

#### **4.3 Tramitación y Plazos.**

El SAC podrá recabar, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

La Entidad afectada contará con un plazo de diez (10) días naturales para presentar sus alegaciones, y responder con los elementos de información requeridos por el SAC.

El SAC contará con los siguientes plazos, para la resolución de quejas y reclamaciones recibidas, desde la recepción de las mismas:

- Quince (15) días hábiles si el reclamante es un usuario de servicios de pago, de acuerdo al Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.
- Un (1) mes si el reclamante es un consumidor<sup>2</sup>, de acuerdo con la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
- Dos (2) meses si el reclamante no es consumidor.

Asimismo, en caso de disconformidad con el pronunciamiento del SAC, o en caso de ausencia de resolución dentro de los plazos indicados, el cliente/usuario de servicios financieros, en el caso de reclamaciones presentadas por consumidores, dispondrá del plazo máximo de un (1) año desde la fecha de presentación de la reclamación ante el SAC o la entidad para presentar reclamación ante los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros.

---

<sup>2</sup> A efectos del presente Reglamento, se entenderá por "consumidor", tal y como establece la Ley 7/2017 de 2 de noviembre, toda persona física que actúe con fines ajenos a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, así como toda persona jurídica y entidad sin personalidad jurídica que actúe sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial, salvo que la normativa aplicable a un determinado sector económico limite la presentación de reclamaciones ante las entidades acreditadas a las que se refiere esta ley exclusivamente a las personas físicas.



#### **4.4 Allanamiento y desistimiento.**

Si a la vista de la queja o reclamación, las entidades rectificasen su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberán comunicarlo al SAC y justificarlo documentalmente, salvo que existiese desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Los reclamantes podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere. No obstante, el SAC podrá acordar la continuación del procedimiento en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección del cliente/usuario de servicios financieros y de las buenas prácticas y usos financieros.

#### **4.5 Finalización.**

El expediente deberá finalizar en cualquier caso en los plazos máximos contenidos en el apartado 4.3 del presente Reglamento. La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de los clientes/ usuarios de servicios financieros aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

La resolución por parte del SAC tendrá carácter vinculante para la entidad, pero no para el reclamante que, en caso de aceptarla, no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez (10) días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos (siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre de firma electrónica), según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación. Asimismo, se enviará simultáneamente una copia de dicha notificación a la Entidad objeto de la reclamación o queja.

En sus respuestas, el SAC incluirá siempre la siguiente cláusula: *“Pese a que este Servicio considera que la situación por usted reclamada ha sido resuelta, le informamos que, en caso de disconformidad con el resultado de su queja/reclamación, puede elevarla al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) o bien al Servicio de Reclamaciones del Banco de España (Orden ECO/734/2004). En cumplimiento de la Orden ECC/2502/2012 de 16 de noviembre, sobre Servicios de Reclamaciones, podrá encontrar el formulario de presentación de reclamaciones ante la CNMV o bien al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, según corresponda, en los siguientes enlaces: [Reclamación en CNMV](#) o [Reclamación en Banco de España](#).”*



## **5. Informe anual: Contenido**

Dentro del primer trimestre de cada año, el SAC presentará, ante la dirección general de las sucursales, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que tendrá el contenido mínimo siguiente:

- a) resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados,
- b) resumen de las resoluciones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante,
- c) criterios generales contenidos en las resoluciones,
- d) recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Asimismo, en virtud del artículo 17.2 de la Orden ECO/734/2004 las entidades del grupo deberán incluir en su Memoria Anual, al menos un resumen del Informe Anual del SAC.

## **6. Verificación por el Banco de España**

El presente Reglamento, así como sus posibles modificaciones, deberá someterse a la verificación del Banco de España, como supervisor de la entidad dominante del Grupo BNPP, y en virtud del artículo 8.4 de la Orden ECO/734/2004.

**Anexo 1. Entidad adherida al SAC de BNP Paribas S.A, Sucursal en España**

- BNP Paribas Factor S.A, Sucursal en España

## **Anexo 2. Dirección de contacto y correo electrónico del SAC**

- *Por correo electrónico:*  
[SAC-quejasyreclamaciones@bnpparibas.com](mailto:SAC-quejasyreclamaciones@bnpparibas.com)
  
- *Por correo postal:*  
Servicio Atención al Cliente  
Calle Emilio Vargas 4 (6ª planta)  
28043 Madrid